

**REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL PARTÍCIPE  
FIATC MUTUA DE SEGUROS Y REASEGUROS**

Fecha aprobación:	04/10/2017	Consejo de Administración
-------------------	------------	---------------------------

## ÍNDICE

<b>Introducción.....</b>	<b>3</b>
<b>CAPÍTULO I- Objeto y ámbito de aplicación.....</b>	<b>3</b>
<i>Artículo 1.- Objeto.....</i>	<i>3</i>
<i>Artículo 2.- Ámbito de aplicación.....</i>	<i>3</i>
<b>CAPÍTULO II- Funciones, requisitos, nombramiento y duración en el cargo.....</b>	<b>3</b>
<i>Artículo 3.- Funciones.....</i>	<i>3</i>
<i>Artículo 4.- Requisitos del Defensor del Partícipe.....</i>	<i>3</i>
<i>Artículo 5.- Nombramiento, duración en el cargo, cese y conflictos de interés.....</i>	<i>4</i>
<b>CAPÍTULO III- De las reclamaciones y su tramitación.....</b>	<b>4</b>
<i>Artículo 6.- Relaciones entre el Defensor del Partícipe, el Servicio de Atención al Cliente y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.....</i>	<i>4</i>
<i>Artículo 7.- Plazos.....</i>	<i>5</i>
<i>Artículo 8.- Tramitación.....</i>	<i>5</i>
<b>CAPÍTULO IV- Informe anual.....</b>	<b>7</b>
<i>Artículo 9.- Contenido del Informe anual.....</i>	<i>7</i>
<b>CAPÍTULO V- Entrada en vigor.....</b>	<b>7</b>

## **INTRODUCCION**

De conformidad con lo previsto en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y el Defensor del Partícipe de las Entidades Financieras y el Real Decreto Legislativo 1/2002, de 24 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones, se confecciona el presente Reglamento del Defensor del Partícipe que regula el procedimiento de reclamación que insten los partícipes, beneficiarios o sus derechohabientes de planes de pensiones de sistema individual contra FIATC Mutua de Seguros y Reaseguros (en adelante FIATC) en su calidad de Entidad Gestora y/o Promotora de Fondos de Pensiones.

## **CAPITULO I – OBJETO Y AMBITO DE APLICACIÓN**

### **Artículo 1.- Objeto**

El presente Reglamento regula el servicio del Defensor del Partícipe de los planes de pensiones de sistema individual promovidos y/o Gestionados por FIATC

### **Artículo 2.- Ámbito de aplicación**

Las obligaciones recogidas en el presente Reglamento estarán referidas a las reclamaciones que presenten los partícipes, beneficiarios o sus derechohabientes contra FIATC en su calidad de Entidad Promotora/Gestora de Fondos con planes asociados de sistema individual.

## **CAPITULO II- FUNCIONES, REQUISITOS, NOMBRAMIENTO Y DURACION EN EL CARGO,**

### **Artículo 3.- Funciones**

Será función del Defensor del Partícipe la tutela y salvaguarda de los derechos e intereses de los partícipes, beneficiarios o derechohabientes de planes de pensiones de sistema individual adheridos a los fondos promocionados y/o gestionados por FIATC.

### **Artículo 4.- Requisitos del Defensor del Partícipe**

El Defensor del Partícipe será un experto independiente de reconocido prestigio. Se regirá por principios de imparcialidad e independencia, a fin de garantizar de manera autónoma los derechos de los reclamantes y evitar conflictos de interés. Serán causas de inelegibilidad, el incumplimiento por parte del Defensor del Partícipe de los requisitos establecidos en el presente Reglamento y en la legislación de aplicación.

### **Artículo 5.- Nombramiento, duración en el cargo, cese y conflictos de interés.**

EL Defensor del Partícipe será nombrado por la Entidad Promotora. La duración en el cargo del Defensor del Partícipe será por un período de tiempo inicial de cinco años y este mandato inicial se renovará tácitamente por períodos anuales, si ninguna de las partes lo denuncia, por escrito, con una antelación mínima de tres meses a la fecha de expiración del nombramiento o de cualquiera de sus prórrogas.

El servicio del Defensor del Partícipe cesará como tal por alguna de las siguientes causas:

- a) Expiración del plazo para el que fue designado, salvo que se acordara su renovación.
- b) Pérdida de los requisitos que condicionan su elegibilidad.
- c) Muerte o incapacidad sobrevenida.
- d) Haber sido penalmente condenado por sentencia firme.
- e) Incurrir en quiebra o concurso de acreedores.
- f) Renuncia.
- g) Acuerdo del Consejo de Administración del Promotor.

El Defensor del Partícipe deberá abstenerse de conocer aquellos asuntos que presenten un interés directo para él, bien sea por afectarle directamente o bien a sus parientes por consanguinidad, afinidad hasta el tercer grado directo o colateral, o bien a personas con quienes mantenga o haya mantenido estrecha relación afectiva o de amistad.

## **CAPITULO III.- DE LAS RECLAMACIONES Y SU TRAMITACIÓN**

### **Artículo 6.- Relaciones entre el Defensor del Partícipe, el Servicio de Atención al Cliente y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.**

El reclamante deberá dirigir su reclamación, en primer lugar, al Servicio de Atención al Cliente de FIATC, de conformidad con el procedimiento que se indica en su propio Reglamento de Funcionamiento.

Si la resolución de este servicio no es acorde a sus intereses, el reclamante podrá dirigir su reclamación, en segunda instancia, al Defensor del Partícipe. La resolución del Defensor del Partícipe vinculará a la Entidad.

Los datos del Defensor del Partícipe dónde debe dirigir el escrito, son los siguientes:

DEFENSOR DEL PARTÍCIPE DE FIATC SEGUROS

José Manuel Alburquerque

Travesera de Gràcia, nº 62, Atc. 2ª -08006 BARCELONA-

Correo electrónico: [defensordelparticipede@fiatc.es](mailto:defensordelparticipede@fiatc.es)

En el caso de que el reclamante no esté satisfecho con la Resolución del Defensor del Partícipe, podrá dirigir su reclamación a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, Paseo de la Castellana, núm 44, 28046 Madrid, Teléfonos 902 19 11 11 / 952 24 99 82. Correo electrónico: [oficinavirtual@mineco.es](mailto:oficinavirtual@mineco.es).

Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, deberá abstenerse de tramitar la primera.

### **Artículo 7.- Plazos**

Desde que resolución de la reclamación por parte del Servicio de Atención al Cliente ha sido notificada y recibida por el reclamante, éste puede dirigirla, en segunda instancia, al Defensor del Partícipe.

El plazo para interponer la reclamación ante el Defensor del Partícipe es de dos meses a contar desde la fecha en que el reclamante acaba la resolución del Departamento de Atención al Cliente.

Desde que el Defensor del Partícipe recibe la reclamación dispone del plazo de UN MES para tramitar y dictar una resolución sobre el asunto.

Cuando por circunstancias ajenas al Defensor del Partícipe, no sea posible responder dentro del anterior plazo previsto de un mes, el Defensor deberá informar al Reclamante sobre las causas del retraso e indicarle cuando es probable que se complete la investigación y se resuelva la reclamación.

### **Artículo 8.- Tramitación**

La presentación de la reclamación se efectuará en cualquier formato (por escrito, email, burofax...) debiendo hacer constar los datos del reclamante, el motivo de la reclamación y acompañar la documentación que fundamente su argumentación.

En el documento en el que conste la reclamación se harán constar los siguientes datos:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditado y número del documento nacional de identidad.
- b) Motivo de la reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- c) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la reclamación.
- d) Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- e) Lugar fecha y firma.

Una vez recibida la reclamación, el Defensor del Partícipe lo comunicará al reclamante y abrirá el correspondiente expediente.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante o no pudiesen establecerse con claridad los hechos de la reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con

apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la reclamación sin más trámite. El plazo empleado por el reclamante no interrumpirá el establecido para la resolución del Defensor del Partícipe en el presente Reglamento.

Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las reclamaciones en los casos siguientes:

- a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la reclamación.
- b) Cuando se pretendan tramitar como reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en esas instancias.
- c) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la reclamación no se refieran a operaciones concretas.
- d) Cuando se formulen reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por la misma persona en relación a los mismos hechos.
- e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de reclamaciones que establece el presente reglamento.

Cuando se entienda no admisible a trámite la reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

Una vez admitida a trámite la reclamación el Defensor del Partícipe, si así lo cree procedente, dará traslado de la misma a la Entidad Promotora/Gestora para que en el plazo máximo de 15 días – ampliables por decisión del Defensor del Partícipe atendiendo a la complejidad del asunto – formule las alegaciones que consideren oportunas.

Todos los departamentos y servicios de la Entidad Promotora/Gestora tienen la obligación de facilitar al Defensor del Partícipe cuantas informaciones éste solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

Durante la tramitación del expediente el Defensor del Partícipe podrá recabar, tanto del reclamante como de la Entidad Gestora, cuantos datos, aclaraciones e informes de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión.

La Resolución del Partícipe deberá ser motivada y de conformidad con la legislación vigente y deberá ser dictada en el plazo de un mes desde la recepción de la reclamación. La Resolución, que será vinculante para la Entidad Gestora, será notificada a los interesados en el plazo de 10 días naturales a contar desde su fecha, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y cumplan la legislación al efecto en materia de firma electrónica.

Esta vinculación para la Entidad Gestora no será obstáculo a la plenitud de la tutela judicial, al recurso de otros mecanismos de solución de conflictos ni a la protección administrativa, por tanto, el reclamante, una vez tenga en su poder la Resolución del Defensor del Partícipe, podrá dirigir su reclamación a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, según se expone en el artículo 6 precedente.

## **CAPITULO IV.- INFORME ANUAL**

### **Artículo 9.- Contenido del Informe Anual**

Dentro del primer trimestre de cada año, el Defensor del Partícipe, presentará ante el Consejo de Administración, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente que tendrá que contener:

- a) Resumen estadístico de las reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las reclamaciones y cuantías e importes afectados.
- b) Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- c) Criterios generales contenidos en las decisiones.
- d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Al menos, un resumen del informe se entregará en la memoria anual de la Entidad Promotora/Gestora.

## **CAPITULO V.- ENTRADA EN VIGOR**

El presente Reglamento entra en vigor el día 4 de octubre de 2017.